

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se lleva a cabo el análisis y discusión de los resultados de la investigación, Para lo cual se mostrara la información en tablas para ser analizada y comparada con la teoría. Finalmente se proponen los lineamientos estructurales para la aplicación de la responsabilidad social interna y se formulan las conclusiones y recomendaciones de rigor, para cerrar así la investigación y dar respuesta a los objetivos planteados, tanto general como específicos.

De acuerdo con Méndez (2014) que dice que el análisis de los resultados es un proceso que implica el manejo de los datos obtenidos y contenidos en cuadros, gráficos y tablas, una vez dispuestos, se inicia su comprensión teniendo como único referente el marco teórico sobre el cual el analista construye conocimiento sobre el objeto investigado, dando respuesta a los objetivos, las preguntas de investigación y verificar los interrogantes.

Por otro lado opinan Robles y Otros (2014) “El análisis de los resultados de investigación consiste en la interpretación de los datos aportados por el proceso de observación de acuerdo a enfoque o paradigma asumido iniciándose con ello, el momento de creación del nuevo conocimiento” Es decir este capítulo constituye la culminación de la investigación y la aportación de las respuestas a las interrogantes que dan respuesta a la misma.

1. Dimensión: gestión de recursos humanos

En esta fase de la investigación se analizan y discuten los resultados relacionados con la Dimensión Gestión de Recursos Humanos. Los análisis se plantearán en función de la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa y la media. Comparándose este último valor con el Baremo de interpretación a los fines de establecer la interpretación cualitativa.

Tabla 1
Dimensión: Gestión de Recursos Humanos

Indicador	Manejo de los Conflictos Laborales		Motivación		Capacitación		Igualdad de Oportunidades Laborales	
Categorías de Respuestas								
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	28	74%	25	67%	25	66%	29	76%
Casi Siempre	10	26%	8	19%	9	23%	7	18%
A veces	0	0%	3	8%	3	8%	1	3%
Casi Nunca	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%
Nunca	0	0%	1	3%	1	3%	1	3%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,74		4,45		4,50		4,66	
Categoría	Alta Presencia		Alta Presencia		Alta Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,59							
Categoría	Alta Presencia							

Fuente: Recopilación propia (2016)

En la Tabla 1 se muestran los resultados correspondientes al análisis de los resultados relacionados con la Dimensión Gestión de Recursos Humanos, en su comportamiento por indicador, en este sentido se plantean los siguientes aspectos: con relación al primer indicador Manejo de los Conflictos Laborales, se aprecia que, 28 sujetos que representan el 74% emitieron respuestas que son coincidentes 24.2% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, por las otras categorías no se inclinó ningún sujeto.

La media del indicador fue de 4,74 ubicada en la categoría de Alta Presencia, lo cual indica que en su mayoría los sujetos encuestados consideran que el Manejo de los Conflictos Laborales, en el sector hotelero

en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, se están desarrollando de una manera que se puede catalogar como de Alta Presencia.

Estos resultados son contrastantes con los aportes de Caldas, Castellano e Hidalgo (2014), dicen que el manejo del conflicto consiste en utilizar distintos procesos de diagnóstico, estrategias de negociación y otras intervenciones diseñadas para reducir o resolver los conflictos. Los conflictos laborales pueden solucionarse con la negociación entre el trabajador y el empresario. Si no logran un acuerdo, podrán recurrir a los tribunales para solventarlos. Además, pueden ir acompañados de medios de presión como la huelga o el cierre patronal.

En relación al análisis del segundo indicador Motivación, se puede apreciar lo siguiente: 25 sujetos que representan el 67% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 8 sujetos que representan el 19% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 3 sujetos que representan el 8% sus respuestas se ubicaron en la categoría A Veces, mientras que 1 encuestados que en términos porcentuales representan el 3% se correspondieron con la categoría Casi Nunca y 1 sujeto que representa el 3% respondió Nunca. La media del indicador fue de 4,45 ubicada en la categoría Alta Presencia.

Los resultados indican que en opinión de los encuestados la media del indicador se cáta como de Alta Presencia, es decir que de acuerdo a estos resultados, quiere decir que la Motivación en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, se están cumpliendo de una manera que fue catalogada como de Alta Presencia, es decir, se están cumpliendo como debe ser, dado el impacto que las empresas tienen internamente como responsabilidad con sus funcionarios.

Estos resultados son coincidentes con lo manifestado por Robbins y Coulter (2008), quienes comenta que la motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del

esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Es el esfuerzo ejercido hacia cualquier objeto, nos referimos a los objetivos organizacionales. Esta definición muestra tres elementos claves: esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades.

Con respecto al tercer indicador: Capacitación, se puede apreciar que el mismo presenta el siguiente comportamiento en cuanto a los resultados obtenidos: 25 sujetos que representan el 67% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 9 sujetos que representan el 19% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 3 sujetos que representan el 8% sus respuestas se ubicaron en la categoría A Veces, mientras que 1 encuestado que en términos porcentuales representa el 3% correspondió con la categoría Nunca. La media del indicador fue de 4,50 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados indican que en opinión de los encuestados la media del indicador (4,50) se cataloga como de Alta Presencia, es decir que de acuerdo a estos resultados, la Capacitación que se desarrolla en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, se están cumpliendo de una manera que fue catalogada como de Alta Presencia, es decir, no se están dando cumplimiento a cabalidad a la colaboración en dichas actividades se están cumpliendo como debe ser, dado el impacto que las empresas tienen internamente como responsabilidad con sus funcionarios.

Estos resultados coinciden con lo señalado por de Silíceo (2008), quien comenta que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” la capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación, a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

Con relación a la Igualdad de Oportunidades Laborales adelantados por en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, se puede apreciar que: 29 sujetos que representan el 76% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 7 sujetos que representan el 24.2% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 7 sujetos que representan el 18% sus respuestas se ubicaron en la categoría Casi Siempre, mientras que 1 encuestado que en términos porcentuales representa el 3% correspondió con la categoría A Veces y 1 sujeto equivalente al 3% respondió Nunca. La media del indicador fue de 4,66 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados indican que en opinión de los encuestados la media del indicador (4,66) se cáta como de Alta Presencia, es decir que de acuerdo a estos resultados, la Igualdad de Oportunidades Laborales que lleva a cabo en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, se están cumpliendo de una manera que fue catalogada como de Alta Presencia, es decir, se están cumpliendo como debe ser dado el impacto que las empresas tienen internamente como responsabilidad con sus funcionarios.

Estos resultados coinciden con lo señalado al respecto por Gómez (2011), quien plantea que las políticas de diversidad deben prestar una atención especial a las personas más desfavorecidas, que son las que experimentan una mayor exclusión sociolaboral, y que se ven afectadas, además, de forma especial en momentos de crisis. Más allá de las obligaciones jurídicas, la no discriminación y la igualdad de trato y oportunidades de las personas con discapacidad se puede convertir en una ventaja competitiva, un valor añadido, un criterio de calidad y una oportunidad de negocio para las organizaciones, que estas deben aprovechar.

Por su parte la dimensión, Gestión de Recursos Humanos, siguiendo la tendencia de sus indicadores presento una media de 4,59 la cual se catalogó como Alta Presencia, lo cual indica que en el caso del sector en estudio,

dedicadas a prestar el servicios de Hospedaje y Alojamiento en la ciudad de Riohacha La Guajira, tienen una participación que se cataloga como de Alta Presencia con relación al cumplimiento de la Gestión de Recursos Humanos.

Estos resultados son contrarios a lo señalado por Rodríguez (2008) quien acota que la gestión de recursos humanos debe entenderse como el conjunto de actividades, técnicas e instrumentos que se desarrollan y aplican en una empresa, cuyo objetivo consiste en situar a la persona idónea en el puesto adecuado en el momento oportuno, formada y motivada para contribuir eficazmente en la consecución de los objetivos de la organización.

Por otro lado están los resultados obtenidos por Parra (2012), en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social Interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia, los encuestados en su mayoría responde que las empresas desarrollan moderadamente alto las medidas socialmente responsable internamente, mientras que en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, desarrolla medidas socialmente responsable internamente con una Alta Presencia. Con lo anterior se evidencia que este tipo de empresas comparada no le dan la misma importancia a la gestión del recurso humano.

2. Dimensión: salud y seguridad en el lugar de trabajo

En esta segunda fase del capítulo, se observan los resultados obtenidos para la Dimensión Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo, la cual se realiza en función de la frecuencias absolutas (FA) y las frecuencias relativas (FR) para luego comparar la media de los indicadores y la dimensión con el Baremo y de esta manera poder hacer una catalogación de tipo cualitativo de los resultados.

Tabla 2
Dimensión: Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo

Indicador	Planes de Salud		Seguridad Laboral		Instalaciones Adecuadas	
Categorías de Respuestas						
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	29	76%	23	60%	27	71%
Casi Siempre	7	18%	7	18%	8	21%
A veces	1	3%	1	3%	2	5%
Casi Nunca	0	0%	1	3%	0	0%
Nunca	1	3%	6	16%	1	3%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,66		4,05		4,58	
Categoría	Alta Presencia		Moderada Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,43					
Categoría	Alta Presencia					

Fuente: Recopilación propia (2016)

En este sentido en la Tabla 2 se puede apreciar la siguiente información. Con relación al primer indicador Planes de Salud se aprecia la siguiente información: 29 sujetos que representan el 76% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 7 sujetos que representan el 18% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 1 sujeto que representa el 3% su respuesta se ubicó en la categoría A Veces, mientras que 1 encuestado que en términos porcentuales representa el 3% se correspondió con la categoría Nunca y 4 sujetos equivalentes al 12.% respondieron Siempre. La media del indicador fue de 4,66 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados indican que los encuestados calificaron el indicador (4,66) Planes de Salud como de Alta Presencia. Siendo estos resultados contrastantes con lo indicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), existe una tendencia creciente a integrar la promoción general de la salud en los programas de las empresas como un elemento adicional para complementar los programas tradicionales orientados a la prevención. Con frecuencia, estos programas de promoción de la salud están concebidos

para fomentar y propiciar el comportamiento saludable, especialmente en relación con el consumo de alcohol y de drogas, el tabaco, el estrés y la salud mental, la nutrición, el ejercicio físico, etc.

Con relación al segundo indicador Seguridad Laboral, se puede apreciar el siguiente comportamiento: 23 sujetos que representan el 60% emitieron respuestas que son coincidentes con las categorías Siempre, seguido de 7 sujetos que representan el 18% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, mientras que 6 sujetos que representan el 6% se ubicaron en la categoría Nunca, asimismo 1 sujeto que representa el 3% se ubicaron en la categoría A Veces, y 1 sujeto que representa el 3% se ubicaron en la categoría Casi Nunca. La media del indicador fue de 3.15 catalogada como de Mediano cumplimiento.

Los resultados indican que en la opinión de la mayoría de los encuestados el indicador Seguridad Laboral que llevan en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, se considera de moderada presencia, lo cual indica que se están cumpliendo como debe ser dado el impacto que las empresas tienen internamente como responsabilidad con sus funcionarios.

Estos resultados contradicen los aportes hechos por Argibay (2008) opina que, las consecuencias de los accidentes de trabajo motivaron, a partir de la Revolución Industrial, reacciones encaminadas a proteger la salud de los trabajadores que llevaron a planteamientos preventivos. Entre estos, destaco la seguridad en el trabajo como especialidad autónoma de carácter técnico. La seguridad en el trabajo es una técnica no médica para la prevención de los riesgos profesionales, que tiene por objeto la lucha contra las acciones de trabajo.

Con relación al tercer indicador Instalaciones Adecuadas, se puede apreciar la siguiente información: 27 sujetos que representan el 71% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 8 sujetos que representan el 21% y coincidieron con la categoría Casi

Siempre, 2 sujetos que representan el 5% sus respuestas se ubicaron en las categorías A Veces, mientras que 1 encuestados que en términos porcentuales representan el 3% se correspondieron con la categoría Nunca. La media del indicador fue de 4,58 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados indican que el indicador Instalaciones Adecuadas se cataloga como de Alta Presencia. Lo cual indica que sector en estudio, tiene unas instalaciones adecuadas. Estos datos concuerdan con Soria (2008), En lo referente al rubro de las instalaciones de la empresa, que cubre aspectos relacionados con el área de trabajo, la iluminación y la limpieza del lugar de trabajo u de áreas comunes como comedor y sanitarios. Considera que la implementación de un plan de acción basado en dos aspectos: Una revisión periódica a las instalaciones físicas de la empresa, para detectar anomalías dentro de estas. Evidencia: la iluminación del área de trabajo, existen espacios en donde la iluminación es insuficiente para el desempeño de las actividades.

Con relaciona la dimensión Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo, se puede apreciar que la misma presento una media de 4,43 la cual se puede catalogar como de Alta Presencia. Lo cual indica que las empresas en estudio, hacen un cumplimiento de los programas de salud y seguridad en el lugar de trabajo que se cataloga como de Alta Presencia.

Estos resultados son contrarios a lo señalado por Curto (2012) quien opina que, la salud y la seguridad en el lugar de trabajo ha sido durante muchos años una de las preocupaciones principales de los departamentos de recursos humanos, que intentan evitar y disminuir los riesgos derivados del trabajo, es decir, los riesgos de sufrir un accidente o una enfermedad laboral. Los riesgos laborales pueden ser tanto físicos como psicosociales. Las enfermedades físicas que aparecen con más frecuencia son las relacionadas con huesos, músculos o articulaciones. Estos riesgos físicos eran, hace unas décadas, el principal foco de atención de las políticas de prevención de riesgos laborales.

Por otro lado están los resultados obtenidos por Parra (2012), en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social Interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia, los encuestados en su mayoría responde que las empresas desarrollan moderadamente alto las medidas socialmente responsable internamente, mientras que en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, desarrolla medidas socialmente responsable internamente con una Alta Presencia. Con lo anterior se evidencia que este tipo de empresas comparada no le dan la misma importancia a la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

3. Dimensión: adaptación al cambio

En esta tercera fase del capítulo, se observan los resultados obtenidos para la Dimensión Adaptación al Cambio, la cual se realiza en función de la frecuencias absolutas (FA) y las frecuencias relativas (FR) para luego comparar la media de los indicadores y la dimensión con el Baremo y de esta manera poder hacer una catalogación de tipo cualitativo de los resultados.

Tabla 3
Dimensión: Adaptación al Cambio

Indicador	Estrategias Dirigidas a Cambios Estructurales		Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos		Estrategias Dirigidas a Cambios Culturales	
Categorías de Respuestas	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	26	68%	22	58%	27	71%
Casi Siempre	10	26%	10	26%	7	18%
A veces	1	3%	3	8%	3	8%
Casi Nunca	0	0%	2	5%	0	0%
Nunca	1	3%	1	3%	1	3%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,58		4,32		4,55	
Categoría	Alta Presencia		Alta Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,48					
Categoría	Alta Presencia					

Fuente: Recopilación propia (2016)

En la tabla 3 se aprecian los resultados para la dimensión Adaptación al Cambio, en su comportamiento por indicador, al respecto se observa la siguiente información: con relación al primer indicador Estrategias Dirigidas a Cambios Estructurales, se aprecia que 26 sujetos que representan el 68% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 10 sujetos que representan el 26% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 1 sujeto que representa el 3% su respuestas se ubicó en la categoría A Veces, mientras que 1 encuestado que en términos porcentuales representa el 3% se correspondió con la categoría Nunca. La media del indicador fue de 4,58 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados dan cuenta de que en el sector en estudio las estrategias dirigidas a cambios estructurales fueron catalogadas como de Alta Presencia. Estos resultados coinciden con los aportes hechos por Vives y Peinado (2011) quienes opinan que la implementación de la responsabilidad social es un proceso que requiere construir conocimiento, competencia y capacidades, e ir ajustando el diseño organizacional en su liderazgo y estructura, lo cual indica que se están cumpliendo como debe ser dado el impacto que las empresas tienen internamente como responsabilidad con sus funcionarios.

Con relación al segundo indicador Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos, se puede apreciar la siguiente información, que 22 sujetos que representan el 58% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 10 sujetos que representan el 26% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 3 sujetos que representan el 8% sus respuestas se ubicaron en la categoría A, mientras que 2 encuestados que en términos porcentuales representan el 5% se correspondieron con la categoría Casi Nunca, 1 sujeto equivalente al 3% respondió Nunca. La media del indicador fue de 4,32 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados evidencian como los encuestados catalogan el compromiso del sector hotelero con las Estrategias Dirigidas a Cambios Tecnológicos como de Alta Presencia. Estos datos coinciden con los aportes hechos por Soria (2008) quien, considera necesario llevar una valoración constante de los aparatos, tanto de trabajo como aquellos que no lo son. Por ejemplo las impresoras en mal estado provocan un atraso en actividades importantes. Otra evidencia es que los electrodomésticos, no cuentan con capacidad suficiente etc.

En relación al tercer indicador Estrategias Dirigidas a Cambios Culturales, se puede apreciar que 27 sujetos que representan el 71% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 7 sujetos que representan el 18% y coincidieron con las categoría Casi Siempre, mientras que 3 sujetos que representan el 8% sus respuestas se ubicaron en la categoría A Veces y 1 sujeto que representa el 3% coincidió con la categoría Nunca. La media del indicador fue de 4,55 catalogada como de Alta Presencia.

Estos resultados (4,55) dan cuenta de que los encuestados valoraron el indicador, estrategias dirigidas a cambios culturales como de Alta Presencia por parte del sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira. Estos resultados contrastan con lo señalado por Vives y Peinado (2011) quienes dicen que los cambios pueden generar temor y reacciones negativas, en particular en quienes sientan afectados su control y su poder. Hay además barreras culturales que deben ser identificadas y manejadas, como la percepción de que la introducción de los temas sociales y ambientales siempre conlleva a un aumento de costo y pérdida de la competitividad.

En cuanto a la dimensión Adaptación al Cambio como parte de la responsabilidad social interna, se puede apreciar que los encuestados valoran dicha dimensión como de Alta Presencia, en cuanto dar a conocer las políticas para la adaptación al cambio, lo cual indica que se están

cumpliendo como debe ser dado el impacto que las empresas tienen internamente como responsabilidad con sus funcionarios.

Estos resultados son contrastantes con los aportes de Fernández (2014) plantea que reestructurar o adaptar al cambio desde un punto de vista socialmente responsable, significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones. En la práctica, para el éxito de cualquier reestructuración, la forma es tan importante como el fondo. Debe prepararse adecuadamente, identificando los riesgos más importantes, calculando todos los costos directos e indirectos de las estrategias así como medidas alternativas, y evaluando todas las opciones que permitirían reducir los despidos necesarios.

Por otro lado están los resultados obtenidos por Parra (2012), en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social Interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia, los encuestados en su mayoría responde que las empresas desarrollan moderadamente alto las medidas socialmente responsable internamente, mientras que en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, desarrolla medidas socialmente responsable internamente con una Alta Presencia. Con lo anterior se evidencia que este tipo de empresas comparada no le dan la misma importancia a la adaptación al cambio.

4. Dimensión: gestión ambiental interna

En esta cuarta fase del capítulo, se observan los resultados para la Dimensión Gestión Ambiental Interna, la cual se realiza en función de las frecuencias absolutas (FA) y las frecuencias relativas (FR) para luego comparar la media de los indicadores y la dimensión con el Baremo y de esta manera poder hacer una catalogación de tipo cualitativo de los resultados.

Tabla 4
Dimensión: Gestión Ambiental Interna

Indicador	Cumplimientos de las Leyes		Políticas de Reducir Reutilizar y Reciclar		Disminución del Gasto Energético		Eliminación de Residuos	
Categorías de Respuestas								
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Siempre	26	68%	25	65%	20	53%	31	81%
Casi Siempre	10	26%	9	24%	9	23%	6	16%
A veces	1	3%	3	8%	2	5%	1	3%
Casi Nunca	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%
Nunca	1	3%	1	3%	6	16%	0	0%
Totales	38	100%	38	100%	38	100%	38	100%
Media del Indicador	4,58		4,50		3,95		4,79	
Categoría	Alta Presencia		Alta Presencia		Moderada Presencia		Alta Presencia	
Media de la Dimensión	4,34							
Categoría	Alta Presencia							

Fuente: Recopilación propia (2016)

Con relación a la Tabla 4 donde se analiza el comportamiento por indicador de la dimensión Gestión Ambiental Interna en su comportamiento por indicador, se aprecia lo siguiente: en cuanto al primer indicador Cumplimientos de las Leyes se puede apreciar que 26 sujetos que representan el 68% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 10 sujetos que representan el 26% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 1 sujeto que representa el 3% su respuesta se ubicó en las categorías Algunas Veces y Nunca. La media del indicador fue de 4,58 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados dan cuenta de que el sector en estudio el cumplimiento de las leyes fue catalogado como de Alta Presencia. Estos resultados corresponden a lo establecido por el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (SGE) (2008), la legislación supone la adopción de normas mínimas que pueden orientar la actuación de las personas en los diferentes ámbitos de su desarrollo. En el aspecto empresarial, son las encargadas de regular lo que está bien o mal en la actividad corporativa (salarios, horarios, gestión ambiental, etc.) los mínimos de una gestión ética y de sancionar

cuando no coincide con lo estipulado. Pero en algunos casos la gestión ética y la legislación no confluyen en todos los matices que conlleva la realidad.

En cuanto al indicador Políticas de Reducir Reutilizar y Reciclar, se puede apreciar la siguiente información: 25 sujetos que representan el 65% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 9 sujetos que representan el 24% y coincidieron con la categoría Casi Siempre, 3 sujetos que representan el 8% sus respuestas se ubicaron en la categoría A Veces, mientras que 1 encuestados que en términos porcentuales representan el 3% se correspondieron con la categoría Nunca. La media del indicador fue de 4,50 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados indican que el sector en estudio, las políticas de reducir reutilizar y reciclar son consideradas como de Alta Presencia. Estos resultados coinciden a lo establecido por el Libro Verde (2011), la política integrada de productos que constituye un buen ejemplo de un planteamiento que posibilita la colaboración de las autoridades públicas y las empresas. Asimismo en el análisis de las repercusiones del producto a lo largo de todo su ciclo vital, e incluye un dialogo entre las empresas y otros agentes interesados para determinar el planteamiento más rentable. Por lo tanto, en el ámbito medioambiental, puede ser considerada un marco sólido para el fomento de la responsabilidad social de las empresas.

En lo relacionado con el tercer indicador Disminución del Gasto Energético, se puede apreciar que, 20 sujetos que representan el 53% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 9 sujetos que representan el 23% coincidieron con la categoría Casi Siempre, 6 sujetos que representan el 16% sus respuestas se ubicaron en la categoría Nunca, mientras que 2 encuestados que en términos porcentuales representan el 5% se correspondieron con las categorías A Veces y 1 sujeto que representa el 3% respondió Casi Nunca. La media del indicador fue de 3.95 catalogada como de Moderada Presencia.

Los resultados indican que en el sector en estudio, la disminución del gasto energético fue catalogada como de Moderada Presencia. Estos resultados van encaminadas pero aún le falta para ajustarse a lo establecido por Castells (2012), quien dice que las nuevas tecnologías permiten cumplir con alguno, o más de uno, de los principales objetivos para la gestión de la energía, que son: a) Alcanzar un ahorro energético, optimizando los procesos; b) Diversificar, o lo mejor adoptar, aquellas tecnologías que permitan la incorporación de fuentes renovables de energía; c) Ambientalización de los procesos.

En lo relacionado con el cuarto indicador Eliminación de Residuos, se puede apreciar que, 31 sujetos que representan el 81% emitieron respuestas que son coincidentes con la categoría Siempre, seguido de 6 sujetos que representan el 16% coincidieron con la categoría Casi Siempre, 1 sujeto que representa el 3% su respuesta se ubicó en la categoría A Veces. La media del indicador fue de 4,79 catalogada como de Alta Presencia.

Los resultados indican que en el sector en estudio, la eliminación de residuos fue catalogada como de Alta Presencia. Estos resultados van encaminadas pero aún le falta para ajustarse a lo establecido por el Libro Verde (2001) en general, la disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes puede reducir el impacto sobre el medio ambiente. También puede resultar ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Distintas empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede redundar en un aumento de la rentabilidad y competitividad.

En cuanto al comportamiento de la dimensión Compromiso medioambiental, se puede apreciar que la misma presentó una tendencia que ubicó la media en 4,34 catalogándola como de Alta Presencia, lo cual indica que el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, están realizando un alto cumplimiento de sus compromisos medio ambientales.

Estos resultados coinciden de lo aportados por Córdoba (2010), en materia ambiental, el sector empresarial se enfrenta a dos retos: “por un lado debe incorporar el componente ambiental en la estrategia de la empresa realizando inversiones en investigación y desarrollo de tecnologías limpias, modificación de procesos, gestión de residuos, reciclaje, ahorro energético y manejo del agua, entre otros y por otro las empresas deben posicionarse competitivamente en un mercado en expansión.

Por otro lado están los resultados obtenidos por Parra (2012), en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social Interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia, los encuestados en su mayoría responde que las empresas desarrollan moderadamente alto las medidas socialmente responsable internamente, mientras que en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, desarrolla medidas socialmente responsable internamente con una Alta Presencia. Con lo anterior se evidencia que este tipo de empresas comparada no le dan la misma importancia a la gestión del recurso humano.

5. Comportamiento de la variable responsabilidad social interna

Tabla 5
Variable Responsabilidad Social Interna

Dimensión	Media	Categoría
Gestión de Recursos Humanos	4,59	Alta Presencia
Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo	4,43	Alta Presencia
Adaptación al Cambio	4,48	Alta Presencia
Gestión Ambiental Interna	4,34	Alta Presencia
Media de la Variable Responsabilidad Social Interna	4,46	Alta Presencia

Fuente: Recopilación propia (2016).

En la tabla 5 se muestran los resultados por dimensión para la variable en estudio al respecto se aprecia lo siguiente en las dimensiones: Gestión de Recursos Humanos (4,59), Salud y Seguridad en el Lugar de Trabajo

(4,43), Adaptación al Cambio (4,48) y Gestión Ambiental Interna (4,34) su comportamiento fue catalogado como de Alta Presencia, mientras que la Variable: Responsabilidad Social Interna siguió la misma tendencia de sus dimensiones, presentando una media de 4,46 lo cual la cataloga en la categoría Alta Presencia.

Estos resultados evidencian que el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, tienen una Alta Presencia, de la responsabilidad social interna de allí que esto pone en juego la reputación de los hoteles frente a sus grupos de interés, situación está que puede afectar a dicho sector.

Estos valores son contrastantes con los aportes de Valverde y Bermúdez (2012), se refiere al capital humano de la empresa, lo que conlleva al cumplimiento de la legislación en materia laboral, las estrategias vinculadas con el público interno, contienen aspectos relacionados con las políticas de contratación, salud e higiene, seguridad laboral, principio de equidad, desarrollo del colaborador, formas de compensación, políticas y prácticas de terminación de relación laboral, políticas con los sindicatos, capacitación, incentivos, conciliación de vida personal y vida laboral, prevención y sanción del acoso, políticas sobre la diversidad, el lugar de trabajo, el desarrollo profesional, la delegación de autoridad, la gestión participativa etc.

Por otro lado están los resultados obtenidos por Parra (2012), en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social Interna de las Empresas del Sector Eléctrico del Estado Zulia, los encuestados en su mayoría responde que las empresas desarrollan moderadamente alto la variable responsabilidad social interna, mientras que en el sector hotelero en la Ciudad de Riohacha – La Guajira, Colombia, desarrolla la variable responsabilidad social interna con una Alta Presencia. Con lo anterior se evidencia que este tipo de empresas comparada no le dan la misma importancia a la gestión del recurso humano.